

**QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN MOTIVOS, EN EL
DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
CHIRIQUI**

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020

Última Act. 20/12/2020 Próxima 20/01/2021

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Incumplimiento de garantía	57	39.0	130,755.27
Devolución de dinero	32	21.9	23,295.20
Incumplimiento de contrato	17	11.6	17,819.19
Anulación de contrato	15	10.3	5,431.77
Falta de información	7	4.8	11,340.41
Incumplimiento de servicio	7	4.8	3,704.19
Custodia de bien	7	4.8	2,497.43
Vicio oculto	2	1.4	6,167.67
Venta engañosa	1	0.7	18,990.00
Daño y perjuicio	1	0.7	5,300.00
TOTAL	146	100.0	225,301.13

Nota: En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas

**QUEJAS DE LEY 45 A FAVOR DEL CONSUMIDOR, POR CANTIDAD Y MONTO, SEGÚN
RESULTADOS, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS
PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE 2020**

RESULTADOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B/.)
Pendiente constancia desistimiento	38	54.3	11,690.60
Desistimiento	29	41.4	16,067.90
Acuerdo en audiencia/Varios	2	2.9	63.62
Acuerdo en audiencia/Reparación	1	1.4	1,420.00
TOTAL	70	100.0	29,242.12

Nota: Incluyen quejas que fueron recibidas de la Autoridad 2007-2019; pero cerradas en el 2020.

...En los meses de marzo a noviembre 2020; las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Decisión de Quejas